




· **Problemas con el acceso.**

---

1.- Tengo un usuario de convocatorias anteriores, ¿Puedo continuar utilizándolo?

2.- ¿Necesito un usuario para cada aplicación?

3.- Intento entrar con mi usuario y contraseña y me dice que son incorrectos. ¿Por qué?

4.- ¿Qué tipo de usuarios pueden entrar en la aplicación mediante el certificado digital?

5.- Al introducir mi usuario y contraseña me dice que no está activado. ¿Cómo lo activo?

6.- No recuerdo mi usuario y/o contraseña ¿Qué hago?

· **Problemas relacionados con un usuario asociado a una Entidad.**

---

7.- Mi entidad no existe en la AECID. ¿Cómo la doy de alta?

8.- Me dice que mi entidad ya existe ¿Qué hago?

9.- ¿Cómo puedo dar de alta usuarios para mi entidad?

10.- Pertenezco a una entidad dada de alta en el nuevo sistema de acceso de la AECID. ¿Cómo me registro?

· **Modificación de datos.**

---

11.- ¿Cómo cambio mi contraseña?

12.- Quiero modificar mis datos personales. ¿Cómo lo hago?

13.- Quiero modificar los datos de mi entidad. ¿Cómo lo hago?

· **Problemas con la aplicación.**

---

14.- No tengo nacionalidad española ni pasaporte de mi país. ¿Puedo registrarme en la AECID?

15.- Me he dado de alta en la AECID, pero no me llega el correo de confirmación. ¿Qué hago?

16.- Me ha llegado el correo de confirmación de la creación del usuario, pero al pulsar el enlace no funciona ¿Qué hago?

---

### · Problemas con el acceso.

---

**1.- Tengo un usuario de convocatorias anteriores, ¿Puedo continuar utilizándolo?**

Si dio de alta dicho usuario antes de Diciembre de 2009, en el que entró en vigor el nuevo sistema de acceso a las aplicaciones de la AECID, deberá darse de alta de nuevo en el sistema.

**2.- ¿Necesito un usuario para cada aplicación?**

No, puede utilizar el mismo usuario para acceder a las aplicaciones que necesite. Tan sólo necesitará tener más de un usuario en caso de que desee realizar trámites con la Agencia actuando como persona física y persona física asociada a una entidad. En este caso necesitará tener un usuario de cada tipo.

**3.- Intento entrar con mi usuario y contraseña y me dice que son incorrectos. ¿Por qué?**

Verifique que ha introducido correctamente su usuario y contraseña. Tenga en cuenta que deberá introducir su contraseña exactamente igual a como la introdujo en el alta, respetando Mayúsculas y Minúsculas. Si ha solicitado una nueva contraseña, compruebe en su cuenta de correo que ha recibido un mensaje con esta nueva contraseña.

**4.- ¿Qué tipo de usuarios pueden entrar en la aplicación mediante el certificado digital?**

Únicamente pueden acceder a la aplicación mediante certificado digital los usuarios físicos.

**5.- Al introducir mi usuario y contraseña me dice que no está activado. ¿Cómo lo activo?**

Al finalizar el proceso de alta, ha debido recibir un correo en el que se le facilita su usuario y contraseña. En dicho correo encontrará un enlace para completar la activación de su usuario. Tenga en cuenta que el mensaje puede haberse recibido en la carpeta de 'Correo No Deseado'. En caso de no tener dicho mensaje, por favor revise la cuenta de correo electrónico indicada en la opción 'Modificación de Usuario' y active la casilla de reenvío de correo de activación.

**6.- No recuerdo mi usuario y/o contraseña ¿Qué hago?**

Puede solicitar una nueva contraseña a través de la opción "¿Ha olvidado su usuario y/o contraseña?" de la pantalla de acceso a aplicaciones de la AECID. Tiene tres opciones para solicitar la generación de una nueva

contraseña: mediante tipo de documento, número de documento y correo electrónico; mediante nombre de usuario y correo electrónico; y buscando la entidad a la que está asociado y su correo electrónico. Tras seleccionar una de las tres opciones e introducir los datos requeridos, se le generará una nueva contraseña de manera aleatoria y se le enviará a su correo electrónico junto a su nombre de usuario. Si elige la regeneración por Tipo de Documento y Número de Documento, si es usted un usuario asociado a una entidad debe indicar el CIF de la entidad para regenerar su contraseña. Si no sabe el CIF de la entidad seleccione la opción 'Entidad a la que pertenece' para buscar su entidad.

**· Problemas relacionados con un usuario asociado a una Entidad.**

---

**7.- Mi entidad no existe en la AECID. ¿Cómo la doy de alta?**

Para dar de alta una entidad deberá ser el Responsable de la misma. Pulse el enlace "Pulse aquí para darse de alta" que encontrará en la pantalla de acceso a las aplicaciones, y seleccione "Usuario Asociado a una Entidad" y después pulse sobre el botón "Nueva Entidad".

**8.- Me dice que mi entidad ya existe ¿Qué hago?**

Al recibir este mensaje el sistema le está indicando que el CIF de su entidad ya se encuentra registrado en la AECID. Para registrarse como usuario asociado a una entidad ya existente, pulse el enlace "Pulse aquí para darse de alta" que encontrará en la pantalla de acceso a las aplicaciones, y seleccione "Usuario Asociado a una Entidad". Después deberá buscar la entidad a través del CIF o la Razón Social, y pulsar sobre la flecha de la entidad a la que desea asociarse.

**9.- ¿Cómo puedo dar de alta usuarios para mi entidad?**

Para dar de alta usuarios para su entidad, debe ser el Responsable de la misma. Una vez introducido su nombre de usuario y contraseña, acceda a la opción "Gestión/Alta de Usuarios" del menú lateral de la aplicación. Ya en la pantalla de "Gestión/Alta de Usuario", pulse sobre el botón "Añadir Usuario" en la parte inferior de la pantalla. IMPORTANTE: Esta opción sólo es válida para entidades que participan en el procedimiento PCI.

**10.- Pertenezco a una entidad dada de alta en el nuevo sistema de acceso de la AECID. ¿Cómo me registro?**

Tiene dos opciones para darse de alta asociado a una entidad. La primera de ellas es a través de la opción "Pulse aquí para darse de alta", a continuación seleccionando la segunda opción "Usuario Asociado a una Entidad" podrá buscar su entidad por el CIF o la Razón Social de la misma y tras seleccionar del listado de resultados la correspondiente podrá rellenar el formulario de alta con sus datos. La otra opción es contactar con el Responsable de su entidad para que le dé de alta el mismo. Tras haberle registrado, usted recibirá un correo de confirmación del alta con su nombre de usuario y contraseña, así como un enlace que deberá pulsar para activar su usuario.

· Modificación de datos.

---

### 11.- ¿Cómo cambio mi contraseña?

Puede acceder a través de su usuario y contraseña pulsando en la opción "Cambiar Contraseña" que encontrará en el menú lateral de la aplicación.

### 12.- Quiero modificar mis datos personales. ¿Cómo lo hago?

Puede acceder a través de su usuario y contraseña pulsando en la opción "Modificar Usuario" que encontrará en el menú lateral de la aplicación.

### 13.- Quiero modificar los datos de mi entidad. ¿Cómo lo hago?

Para ello deberá estar registrado en la AECID como Responsable de la entidad que quiere modificar. Podrá modificarla a través de la opción "Modificar Usuario" que encontrará en el menú lateral de la aplicación una vez haya accedido al sistema.

· Problemas con la aplicación.

---

### 14.- No tengo nacionalidad española ni pasaporte de mi país. ¿Puedo registrarme en la AECID?

Sí que puede. Deberá marcar en el alta de usuario la opción "Marque la casilla en caso de no tener nacionalidad española y no disponer de pasaporte de su país de origen". Tenga en cuenta que una vez posea su pasaporte, deberá actualizar sus datos personales y actualizar su documento a través de la opción "Modificar Usuario", que encontrará en el menú lateral de la aplicación una vez introducido su usuario y contraseña.

### 15.- Me he dado de alta en la AECID, pero no me llega el correo de confirmación. ¿Qué hago?

Verifique que ha introducido correctamente su dirección de correo en el alta. Para ello puede acceder a la modificación de usuario a través de su usuario y contraseña y pulsando en la opción "Modificar Usuario" que encontrará en el menú lateral de la aplicación. Una vez comprobado que su correo electrónico es correcto, marque la casilla 'Si desea que se le envíe de nuevo el correo de activación, seleccione esta casilla' y pulse el botón 'Modificar' y se procederá a enviarle el correo de activación.

### 16.- Me ha llegado el correo de confirmación de la creación del usuario, pero al pulsar el enlace no funciona ¿Qué hago?

En ocasiones el enlace falla desde el mismo correo debido a la configuración del cliente de correo electrónico utilizado. Copie el enlace que se le ha enviado y péguelo en la barra de direcciones de su navegador, pulsando posteriormente Enter.

**17.- Al acceder con mi certificado, se muestra alguno de los siguientes errores: “Internet Explorer no puede mostrar la página web”, “Method Not Allowed”. ¿Qué puedo hacer?**

Debido a una incidencia encontrada en los Sistemas Operativos Windows XP, que tengan aplicada la actualización KB980436, se recomienda la utilización de otros navegadores Web que no sean Internet Explorer. Si Ud está navegando bajo estas condiciones, desinstale el parche KB980436 siguiendo las instrucciones: Pulse Inicio/Configuración/Panel de Control. Seleccione la opción “Agregar o quitar programas”. Marque la casilla “Mostrar actualizaciones”. Busque las actualizaciones que tiene aplicadas a partir de la entrada “Windows XP – actualizaciones de software”. Seleccione el registro “Actualización de seguridad para Windows XP (KB980436)” y pulse el botón “Quitar”. Reinicie el sistema para que los cambios se hagan efectivos.

**18.- Mi usuario está bloqueado. ¿Cómo lo desbloqueo?**

Para proceder a desbloquear su usuario, acceda a la opción ‘¿Ha olvidado su usuario y/o contraseña?’ de la pantalla inicial de acceso a las aplicaciones de la AECID.\nPosteriormente solicite una nueva contraseña bien mediante su nombre de usuario o mediante su número de documento.\nSe procederá a enviar una nueva contraseña junto con su nombre de usuario al correo que tiene asociado a su cuenta. Acceda al sistema con esta nueva contraseña y se procederá a desbloquear su usuario automáticamente.

**19.- Mi duda no se encuentra entre las anteriores, ¿Cómo puedo resolverla?**

Consulte el manual de la aplicación de acceso que encontrará en la parte superior derecha de la aplicación. También puede consultarlo directamente en este enlace.


Av. Reyes Católicos 4 - 28040 Madrid, España - Tel. +34 91 583 81 00

